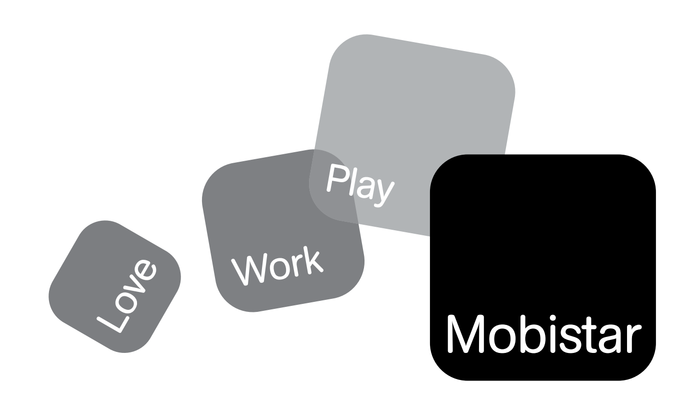
Conditions Générales

Internet Everywhere



02/2013

ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

1.1 Mobistar, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'Mobistar'.

1.2 Les relations contractuelles entre Mobistar et le Client (ci-après dénommées 'la Convention') sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par la brochure tarifaire. Ces Conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Mobistar et du Client dans le cadre de la Convention.

1.3 Si le Client achète un modem dans le cadre de la Convention et que des conditions et modalités d'utilisation sont liées à ce modem, elles font également partie de la Convention.

1.4 Tous les prix mentionnés dans ces Conditions générales s'entendent TVA comprise et incluent toute autre charge (Recupel/ Bebat).

1.5 Toutes les cartes SIM du forfait Internet Everywhere Multi doivent être liées au même contrat Mobistar pour pouvoir partager le forfait internet.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Les notions suivantes apparaissent dans les présentes Conditions générales et ont systématiquement la signification donnée ci-dessous. Les notions faisant l'objet d'une définition apparaissent dans le texte avec une majuscule :

- 'Activation' ou 'Activer' le Service signifie rendre opérationnel le Service par l'activation de la carte SIM par Mobistar, depuis son siège social établi à Bruxelles
- le 'Contrat' est formé par un formulaire complété de demande de contrat. Il contient les données d'identification du Client et mentionne le type de Service et/ou les Options, ainsi que leur durée. Après acceptation par Mobistar de la demande du Client, le Contrat constitue la preuve de l'existence de la Convention et, entre autres, de l'engagement de Mobistar à fournir au Client le service Mobistar Internet Everywhere, de même que l'acceptation par le Client des données mentionnées sur le formulaire de demande de contrat et tous les autres documents qui forment la Convention, parmi lesquels l'engagement du Client à respecter les présentes Conditions générales
- le 'service Mobistar Internet Everywhere', en abrégé 'le Service', désigne le service par lequel Mobistar met en œuvre la connexion du Client à Internet par le biais du réseau de télécommunication mobile et la fournit au moyen de la carte SIM Internet Everywhere
- le 'Client' est la personne physique, morale ou l'association de fait qui conclut la Convention
- la Convention est constituée du Contrat et ses annexes, de ces Conditions Générales, des brochures tarifaires et de tout autre élément de la relation contractuelle entre Mobistar et le Client
- 'l'Utilisateur' est toute personne qui utilise le Service, en ce compris le Client
- le 'Réseau Mobistar' est le réseau de communication exploité ou utilisé par Mobistar qui fait appel à la technologie de télécommunication mobile et qui permet à Mobistar de fournir le Service
- une 'Option' est un aménagement optionnel et complémentaire, moyennant paiement ou non, lié au Service. Sauf mention contraire, les Options sont régies par les dispositions s'appliquant au Service auquel elles sont liées. Des conditions spécifiques peuvent s'appliquer le cas échéant. Selon le cas, l'Option est décrite dans le Contrat, les présentes Conditions générales, la brochure tarifaire ou dans des conditions spécifiques
- le 'Logiciel' comprend tous les éléments de l'Equipement protégés par un droit de propriété intellectuelle, y compris la documentation fournie par Mobistar
- 'l'Equipement' désigne ce que Mobistar met à la disposition du Client pour pouvoir utiliser ou conserver le Service, y compris la carte SIM fournie par Mobistar. L'Equipement peut aussi inclure le Logiciel qui ne devient jamais la propriété du Client. Les matériels qui ne sont pas mis à disposition par Mobistar pour utiliser et/ou conserver le Service ne font pas partie de l'Equipement. Un modem acheté par le Client ne fait pas partie de l'Equipement comme défini ici.
- Les 'moyens écrits' désignent le fax (02 745 70 21), le courrier, recommandé ou pas et l'application Internet.

ARTICLE 3. INFORMATIONS À COMMUNIQUER PAR LE CLIENT

3.1 Le Client désirant souscrire la Convention est tenu de fournir à Mobistar les informations indiquées dans le formulaire de demande de contrat, ainsi que toute autre information nécessaire. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique.

3.2 Sur simple demande de Mobistar, le Client est, en outre, tenu de présenter entre autres les documents suivants :

- si le Client est une personne physique : la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE, la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique ou, le cas échéant, tout autre document d'identification
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
  a. un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge, de même qu'un exemplaire de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge
  b. la carte d'identité belge originale ou la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique de la personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait
  c. tout autre document permettant à Mobistar d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

Mobistar peut demander ces documents à tout moment et donc tant avant, que pendant ou à la suite de la résiliation de la Convention.

3.3 Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Mobistar et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

3.4 Le Client s'engage à informer Mobistar immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans la Convention à l'adresse mentionnée à l'article 17. doivent notamment être communiquées : toute modification de l'adresse ; toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société ; ainsi que toute modification relative aux informations financières (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance…).

Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation ou d'une indemnisation.

ARTICLE 4. LA CONVENTION

4.1 Conclusion et entrée en vigueur de la Convention. La Convention existe et engage les parties à partir du moment où le Client marque sa volonté de former la Convention et de son acceptation par Mobistar.
La volonté du Client peut se manifester par :

- la signature par le Client d'un formulaire de demande de contrat
- l'envoi par le Client d'un message SMS visant à cette formation
- l'envoi par le Client d'un message électronique visant à cette formation
- si la Convention est conclu par le biais du site web de Mobistar, selon les règles qui y sont présentées, notamment dans les Conditions générales du Online Shop. Ces dernières stipulent que la Convention existe après la confirmation électronique par Mobistar au Client de l'acception de la commande.

L'acceptation par Mobistar ressort de l'Activation du Service.

4.2.1 L'acceptation par Mobistar et, par conséquent, la formation de la Convention est conditionnée par : Internet Everywhere Multi est exclusivement compatible avec la gamme des plans tarifaires résidentiels pour les abonnés Mobistar.

4.2.2 L'acceptation par Mobistar et, par conséquent, la formation de la Convention peut être compromise, entre autres pour les raisons suivantes :

a. des circonstances techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement la réalisation d'une connexion sur le Réseau Mobistar
b. le Client ou son mandataire refuse de livrer les informations demandées ou livre des informations inexactes, incomplètes ou fausses ;
c. le Client ou son mandataire ne complète pas convenablement le formulaire de demande de contrat
d. le Client n'a pas respecté ses obligations découlant d'un ou de plusieurs autres conventions conclus avec Mobistar
e. le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 5.8. des présentes Conditions Générales.
f. Mobistar dispose de preuves ou d'indices sérieux de non paiement, de fraude ou d'utilisation du Service contraire à la présente Convention, aux dispositions juridiques et/ou réglementaires, aux dispositions en matière de respect de l'ordre public ou des bonnes mœurs
g. le Client perturbe, menace ou met en péril l'intégrité ou le bon fonctionnement du Réseau Mobistar, notamment en mettant en péril l'utilisation normale pour d'autres utilisateurs, par l'envoi illégitime de données, par l'obtention d'un accès illicite aux données des réseaux connectés ou en endommageant ou portant atteinte à l'intégrité des données informatiques.

4.3 Fourniture

4.3.1 Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour que l'Activation du Service survienne dans un délai de 2 jours à partir du moment où Mobistar dispose d'un dossier complet. Les retards causés par un autre opérateur, par le Client lui-même ou par un cas de force majeure, prolongent le délai susmentionné. Si Mobistar ne respecte pas ce délai, le Client a le droit de résilier par écrit la Convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il n'ait déjà utilisé le Service.
4.3.2 Si un modem est acheté dans le cadre de cette Convention, la livraison se déroule conformément à l'article 9 des présentes Conditions générales.

4.4 Droit de renonciation – conditions et modalités pratiques

4.4.1 Si la Convention est conclu à distance ou en dehors des bureaux de Mobistar ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Mobistar, le Client qui souhaite utiliser le Service uniquement à des fins privées a le droit de renoncer à son achat, sans frais et sans devoir motiver son refus, dans les quatorze jours calendrier, à compter du jour suivant la date de la clôture de la Convention, à condition d'en avertir Mobistar par tous moyens écrits. Toute clause faisant renoncer le Client à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit d'envoyer la communication avant l'expiration de ce délai.
4.4.2 Si le Client a acheté un modem, dans le cadre de cette Convention pour un usage non professionnel et conclu en dehors des bureaux de Mobistar ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Mobistar ou à distance, le Client disposera d'un même droit de renonciation pouvant être exercé dans les mêmes conditions et dans un délai de quatorze jours calendrier, à compter du jour suivant la date de livraison du modem.
L'exercice du droit de renonciation implique l'obligation de restitution du modem. Le Client perd le droit de renonciation en cas d'ouverture de l'emballage ou s'il endommage la protection. Le Client est tenu de procéder à la restitution du produit, en parfait état et non ouvert, en l'envoyant dans les 10 jours qui suivent la livraison du modem à l'adresse mentionnée à l'article 17.1.1., faute de quoi un montant de 100 € sera facturé au client. Les frais de réexpédition sont à charge du Client.

4.5 Durée de la Convention

4.5.1 La durée de la Convention prend cours dès l'entrée en vigueur de la Convention. Si une durée fixe a été convenue, celle-ci ne peut être restreinte, mais seulement prolongée avec l'accord des deux parties. La date de substitution vaut alors pour date de début de la nouvelle période. Le Client renonce, dans cette hypothèse, aux avantages de fidélité et aux conditions promotionnelles originels et accepte les nouveaux avantages de fidélité et conditions promotionnelles d'application.
4.5.2 Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tout moyen écrit.
Si le contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment par tous moyens écrits.
4.5.3 Si le Client change de formule tarifaire ou reprend la Convention d'une tierce personne, il reste lié par la période contractuelle initiale. En cas de changement de formule tarifaire, le Client renonce aux avantages de fidélité et aux conditions promotionnelles originels et accepte les nouveaux avantages de fidélité et conditions promotionnelles d'application.

4.6 Modification de la Convention et/ou augmentation tarifaire

4.6.1 En cas de modification de l'une des caractéristiques intrinsèques de la Convention, le Client est averti un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, à l'exception de l'augmentation des tarifs de roaming, le Client en sera averti via la facture précédant celle pour laquelle l'augmentation tarifaire entrera en vigueur. De telles modifications des caractéristiques intrinsèques de la Convention et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be) dès la publication de la modification.
4.6.2 Le Client qui refuse raisonnablement une modification des caractéristiques intrinsèques de la Convention a le droit de mettre fin à la Convention sans frais de résiliation. Ce droit peut être exercé par tous moyens écrits, et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.
4.6.3 Le Client qui refuse raisonnablement une hausse de tarif a le droit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture attestant de cette hausse, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation, par tous moyens écrits adressés à Mobistar.

4.7 Signature du Client

4.7.1 Un fax signé possède la même valeur probante que le message original et la signature originale.
4.7.2 Tout message ou toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par ex. par SMS), via le site de Mobistar ou par e-mail et reprenant une mention de l'expéditeur et le contenu en implique la preuve du contenu. En ce sens, la confirmation par le Client par mail, SMS ou via le site web de Mobistar des modifications présentées ou proposées par Mobistar en ce qui concerne le Service ou de l'activation d'Options présentées ou proposées par Mobistar, engage le Client. Les données de communication électroniques en question sont enregistrées par Mobistar, et ce, pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.

4.8 Dépôt de garantie

4.8.1 Mobistar se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de convention qu'au cours de celle-ci, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution de la possibilité d'utiliser le Service à l'étranger. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM.
4.8.2 Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande du Client sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme à la Convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Il n'est payé aucun intérêt sur la somme ainsi versée en garantie.
4.8.3 La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Mobistar d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie.
Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Mobistar remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai de deux mois après la date de résiliation de la Convention pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

4.9 Domiciliation par carte de crédit

En cas de domiciliation sur carte de crédit, Mobistar se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Convention, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Mobistar en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. Mobistar ne demandera et n'utilisera aucun code d'autorisation lorsqu'elle dispose d'une garantie.

Le code d'autorisation habilitera Mobistar, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

ARTICLE 5. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

5.1 Mobistar traite, en tant que responsable du traitement, les données personnelles qui lui sont communiquées par le Client, y compris les éventuelles données personnelles des utilisateurs du Service (ci-après dénommés les Utilisateurs), et ce, pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.
Mobistar traite ces données personnelles dans le cadre de l'exécution et de la facturation du Service, et aux fins suivantes : gestion des informations communiquées par le Client, traitement des questions posées par le Client, lutte antifraude, études de marché, marketing et proposition d'autres produits ou services au Client.

5.2 Mobistar gère, en tant que responsable du traitement, les données de trafic du Client et des Utilisateurs dans le cadre de la facturation du Service, et ce, jusqu'à la fin du délai pendant lequel le paiement d'une facture peut être exigé légalement, et plus précisément :

- l'identification du login
- le nombre total d'unités consommées à comptabiliser pour la période de calcul
- le moment de début de la connexion et/ou la durée de la quantité de données envoyées et/ou reçues
- d'autres données relatives au paiement, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les cessations et rappels.

Mobistar traite également les données de trafic, non limitées à celles mentionnées ci-dessus, dans le cadre de la lutte contre la fraude ou du respect des obligations définies par la législation en matière de conservation des données de trafic.
Les données en question peuvent aussi être traitées dans le cadre d'études de marché, marketing et afin de proposer au Client d'autres services ou produits, et ce dans le cadre et pour la durée de l'étude de marché et action marketing en question.

5.3 Mobistar peut faire appel à des tiers pour obtenir des informations ayant trait au Client ou éventuellement aux Utilisateurs afin, soit de s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations contenues dans ses bases de données, soit d'effectuer des études de marché, des actions de marketing ou de marketing direct.

5.4 Mobistar ne prend connaissance ni des données qui ne sont pas destinées à Mobistar, ni des données que les Utilisateurs (par exemple par le biais de courriels, de forums de discussion ou de sites Web à accès limité) publient sur Internet par le biais du Service, ni des données qui découlent directement de l'utilisation d'Internet par les Utilisateurs, sauf dans les cas suivants :

- si Mobistar a des raisons de croire que ces données ont trait à des activités interdites ou illégales, ou si un tiers soutient que ces données portent atteinte à ses droits
- sur l'ordre des autorités habilitées
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public.

5.5 Aux fins d'exécuter et de facturer le Service, de gérer le flux de communication et d'assurer le bon fonctionnement du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit de scanner de façon automatique la totalité des courriels sortants des Utilisateurs afin de s'assurer qu'ils ne contiennent aucun virus. Cette opération n'implique pas la prise de connaissance par Mobistar du contenu des courriels. Les courriels sortants des Utilisateurs contaminés par un virus peuvent être refusés par le serveur de courriels de Mobistar.

5.6 Mobistar s'engage à ne communiquer à des tiers aucune donnée personnelle et/ou de trafic émanant du Client ou des Utilisateurs, sauf :

- sur l'ordre des autorités habilitées
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public
- si cette mesure est nécessaire pour l'exécution de ces missions confiées à des tiers dans le cadre de l'exécution et/ou de la facturation du Service, la gestion du flux de communication et/ou le bon fonctionnement du Réseau Mobistar.

En outre, Mobistar fait appel aux agents commerciaux indépendants de Mobistar pour la gestion de la Clientèle et les conseils à celle-ci. Dans ce contexte, Mobistar peut communiquer ou obtenir des données personnelles et/ou de communication du Client ou des Utilisateurs.

Mobistar sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains services fournis au Client et aux Utilisateurs. Mobistar communique des données à caractère personnel et/ou de trafic relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des services qui leur sont confiés et exclusivement aux fins de cette exécution.

5.7 Les données personnelles et/ou de trafic du Client et des Utilisateurs sont stockées dans les bases de données de Mobistar, qui sont la propriété de Mobistar. Dans le respect des dispositions juridiques en vigueur, une personne physique pouvant prouver son identité peut obtenir la communication ou demander la modification de ses données traitées par Mobistar en envoyant un courrier recommandé au service clientèle de Mobistar, à l'adresse mentionnée à l'article 17. Le Client peut également s'adresser au service clientèle pour s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données pour des actions de marketing direct.

5.8 Mobistar traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard de Mobistar à des fins de fraude ou de non-paiement.
A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

5.9 Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus » à l'adresse www.Ne-m-appelez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

ARTICLE 6. PRESTATIONS DE MOBISTAR

6.1 Informations concernant les prestations
Avant la conclusion de la Convention, Mobistar communique au Client toutes les informations nécessaires concernant le Service (éléments essentiels du Service, Options, tarifs,...).

6.2 Service clientèle

6.2.1 Un service clientèle est disponible du lundi au samedi, de 8 heures à 22 heures, afin de répondre, dans la mesure du possible, à tous les problèmes, questions et plaintes du Client relatifs au Service. Le service clientèle est accessible au 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000.
Mobistar met également à la disposition de son Client un espace « Aide » sur son site Internet www.mobistar.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter. Y est également prévu la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Mobistar. Sur cet espace finalement, le Client trouvera l'ensemble des coordonnées des Mobistar Centers en Belgique.
6.2.2 Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne prennent pas directement part aux conversations pour assurer la formation et la supervision du personnel de Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cet enregistrement et écoute au cas par cas.

6.3 Prestations de Mobistar

6.3.1 Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir au Client l'accès au Service spécifié dans le Contrat de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cet engagement est contraignant quant aux moyens. Mobistar fournit au Client une carte à microprocesseur, la carte SIM, que le Client doit placer dans son modem afin de pouvoir accéder au Service. Dans la mesure où le Service est fourni par le biais du réseau de télécommunication mobile, le Client doit tenir compte du fait que les signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief dans l'environnement où le Client utilise le Service.
Une transmission parfaite ne peut donc être garantie partout et en permanence.
Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son Réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son Réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

6.3.2 Mobistar fournit le Service de façon optimale et dans les délais les plus courts possibles, compte tenu de l'importance et de la complexité du Service, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influer sur les prestations liées au Service. Mobistar choisit de façon autonome les moyens techniques nécessaires à la mise en place de l'accès au Service spécifié dans le Contrat dans les meilleures conditions.
6.3.3 Mobistar ne garantit la compatibilité du Service avec l'Equipement que pour autant que ce dernier ait été mis à disposition, acheté auprès d'elle ou reconnu comme tel, par elle. Mobistar rappelle au Client que la qualité du Service dépend également de la qualité etdes caractéristiques des appareils utilisés par le Client pour l'utilisation du Service.
6.3.4 Les vitesses de surf mentionnées par Mobistar sont des vitesses maximales. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, appareil utilisé,…). Mobistar ne garantit pas de bande passante minimum.
Mobistar informera le Client par SMS sur son usage dans un délai de 24 heures. Le Client peut contrôler sa consommation via le service Budget Check, dans un délai de maximum 24h.
6.3.5 La tarification du Service peut survenir selon un montant mensuel fixe, selon des unités de temps, selon la consommation ou sur toute autre base, ou selon une combinaison de différentes modalités tarifaires.
Si la tarification du Service est déterminée selon des unités de temps, la facturation surviendra par unité de temps entamée.
Si cette tarification est, par exemple, fixée par journée pendant laquelle il est fait usage du Service, la journée commence à 0h et se termine le même jour, 23 heures et 59 minutes plus tard. Si la tarification est fixée par minute, la facturation survient dès la première seconde. Si la tarification du Service est fixée selon des unités de consommation, en combinaison ou pas avec une tarification par unité de temps, la facturation pourra intervenir aussi par unité d'utilisation entamée.
6.3.6 Dans le cadre du service d'abonnement, Mobistar peut accorder au Client une quantité mensuelle incluse d'unités de consommation. Si le Client dépasse le volume mis à disposition, un supplément peut être comptabilisé et facturé par unité de dépassement. Mobistar propose dans ce cas au Client, pour autant que cela soit possible, un système permettant au Client de vérifier quelle proportion du volume alloué mensuellement a déjà été utilisée.
6.3.7 Afin de garantir l'intégrité et les prestations du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes consommés et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et les prestations du réseau, notamment en limitant ou restreignant temporairement le Service fourni.

6.3.8 Utilisation du service hors de Belgique

Pour les activations de Mobistar Internet Everywhere antérieures au 28 mars 2011, l'utilisation du service hors de Belgique est possible sur demande expresse du client.
Pour les activations de Mobistar Internet Everywhere à partir de cette date, l'utilisation du service hors de Belgique peut être bloquée sur demande expresse du client. L'utilisation internationale du Service sera déterminée par la/les zone(s) géographique(s) dans la(es) quelle(s) le Client veut utiliser le Service et par les accords commerciaux conclus par Mobistar. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. De telles modifications ne donnent pas le droit au Client de mettre fin à la Convention. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès de Mobistar et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire de Mobistar et sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be).

En vertu du Règlement CE concernant le Roaming (n°544/2009 dd. 18 juin 2009), Mobistar met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80 % d'un certain seuil financier, selon le Règlement européen 50 euros (excl TVA) par défaut, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil est entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.
Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web de Mobistar. Cette disposition est applicable en deux étapes conformément au Règlement CE : à compter du 1 mars 2010 sur demande expresse du client et, à partir du 1 juillet 2010 par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système).
Mobistar avertit en outre le Client que certains Appareils se connectent sur Internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.
6.3.9 Mobistar s'engage à intégrer des protections dans le réseau Mobistar télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Mobistar ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le Mobistar Operation Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24h sur 24h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

6.4 Modifications des prestations

6.4.1 Si l'exploitation ou l'organisation du Service l'exige, Mobistar peut modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations, sans toutefois en modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles.
6.4.2 Mobistar s'engage à informer au préalable le Client, sauf en cas de force majeure ou parce que des raisons pratiques ou techniques rendent cette opération impossible, de toute modification du Service.
6.4.3 Si, suite à un cas de force majeure ou dans le cas où la cause est associée à l'exploitation technique du Réseau Mobistar, ou en raison de modifications du cadre juridique ou réglementaire, le Service doit être limité de façon permanente, voire suspendu, le Client en sera averti le plus rapidement possible.

6.5 Responsabilités

6.5.1 La nécessité éventuelle d'une maintenance, d'un remplacement, d'une modification ou d'une adaptation du réseau, de l'Equipement ou de l'un de leurs éléments ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.
6.5.2 Mobistar ne peut, en outre, être tenue responsable des dommages dans les cas suivants :

- la perte des données et du logiciel du Client lors de l'installation du Service ou de la mise à jour du Logiciel
- la mauvaise utilisation du matériel qui permet l'accès au Service et qui ne fait pas partie de l'Equipement
- la mauvaise utilisation de l'Equipement
- les défaillances à l'Equipement imputables au Client
- les perturbations ou des défauts qualitatifs dans la fourniture du Service causés par le Client, des tiers, des facteurs extérieurs ou par des travaux d'entretien, d'amélioration, de réaménagement ou d'élargissement du Réseau Mobistar ou de l'Equipement ; tout est mis en œuvre par Mobistar pour limiter au mieux ces perturbations ou manques de qualité et y remédier
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de Mobistar
- la mauvaise utilisation du Service par le Client
- la suspension ou la résiliation du Service, conformément à la Convention et aux présentes Conditions générales, y compris si cette suspension ou cette résiliation peut produire des conséquences directes ou indirectes auprès de tiers
- la saturation du Réseau Mobistar
- toute modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou toute autre autorité de régulation ;
- nonobstant l'application d'autres articles, les cas de force majeure.

6.5.3 Nonobstant l'application de l'article 6.5.2, Mobistar ne peut être tenue responsable des événements suivants pouvant survenir dans le cadre de la fourniture ou de l'utilisation du Service :

- de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la netiquette
- la signalisation d'augmentations anormales d'utilisation du Service
- de l'annulation ou de la non-réception de courriels ou de toute autre information
- de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale des serveurs
- du contenu, de la nature, des caractéristiques, de la qualité et de l'intégrité des informations ou des données qui sont envoyées par le biais du Réseau Mobistar, ni des dommages éventuels qu'elles peuvent entraîner à moins qu'elles soient issues de Mobistar elle-même
- ni des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers ou sont accessibles par le biais du Réseau Mobistar, y compris lorsque Mobistar reçoit une rémunération y afférente sous quelque forme que ce soit, ou lorsque Mobistar prend en charge la facturation de ces services pour des tiers
- des informations, des données ou des services qui sont diffusés par le biais du Réseau Mobistar; Mobistar n'offre aucune garantie en la matière, à moins que ces informations soient issues de Mobistar elle-même
- des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Mobistar, Mobistar n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client.

6.5.4 Dans l'hypothèse où la responsabilité de Mobistar peut être engagée, il est expressément convenu qu'une compensation éventuelle de Mobistar ne peut pas dépasser un montant équivalent à six fois le coût mensuel dudit Service.

ARTICLE 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Utilisation consciencieuse du Service

7.1.1 Le Client s'engage à veiller en bon père de famille à l'utilisation correcte du Service, conformément aux dispositions de la Convention et des lois et règlements en vigueur. Il est en outre interdit d'utiliser le Service en contravention avec l'ordre public et les bonnes mœurs.

Le Client s'engage notamment :

- à ne rien entreprendre qui puisse compromettre ou perturber le bon fonctionnement du Réseau ou d'éléments du Réseau Mobistar. Le Client s'engage notamment à n'installer aucun appareil qui ne soit pas conforme aux prescriptions européennes et belges en vigueur en matière d'appareillage radio et de télécommunication et à ne pas vendre, louer, mettre en gage ou disposer de manière générale d'un appareil du Réseau Mobistar en ce comprise la carte SIM
- à respecter les lois et règlements en vigueur en cas de transfert de données et/ou d'activités via le Réseau Mobistar. Les données et activités interdites sont notamment, mais pas exclusivement, des informations ou des activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie infantile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, mise en vente de produits stupéfiants ou de substances psychotropes, etc.). Les données et activités qui portent atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la vie privée, ou les données protégées par le secret commercial ne sont pas davantage autorisées
- à respecter les droits intellectuels et les autres droits appartenant à des tiers
- à ne pas envoyer de messages non désirés (tels que les junk mails ou les spams) quelle qu'en soit la nature (publicités, publicités commerciales, pamphlets politiques, etc.)
- à ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables
- à ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion
- à ne pas commettre d'acte de piraterie informatique ('hacking' ou autre)
- à communiquer les perturbations ou défaillances du Service au Service Clientèle de Mobistar.

7.1.2 Il est interdit au Client et, le cas échéant, aux Utilisateurs d'utiliser le Service pour des activités qui ont pour but :

- de perturber le bon fonctionnement du Service, de mettre en péril l'utilisation ou la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, plus spécifiquement en envoyant d'importantes quantités de données injustifiées
- d'obtenir un accès injustifié aux données des réseaux connectés
- d'endommager ou de détruire l'intégrité des données informatiques.

7.1.3 Le Client accepte :

- que Mobistar n'exerce aucun contrôle sur le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité des informations, des données et des services qui sont envoyés et livrés par le biais de son Service, à moins qu'ils ne soient issus de Mobistar elle-même, et ne peut en aucun cas en être tenue responsable
- qu'un code de conduite est en vigueur sur Internet, appelé Netiquette, dont la violation peut produire des conséquences désagréables, et que Mobistar ne peut être tenue responsable de la violation par l'Utilisateur du code Netiquette ni du fait que cette violation entraîne une sanction
- qu'il a pris connaissance de la nature d'Internet, et notamment de son fonctionnement technique et du temps qui est nécessaire pour envoyer et consulter les données
- qu'il est difficile de protéger les données qui circulent sur Internet contre des abus de tiers et qu'il est seul responsable de la communication d'informations confidentielles
  à l'occasion de l'utilisation du Service
- qu'il doit prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et d'autres phénomènes de même nature
- qu'il doit prendre les mesures nécessaires pour protéger l'Equipement contre l'open relay et l'open proxy, afin de prévenir la violation du Réseau Mobistar par, entre autres, des spammers et des hackers. Par systèmes open relay / open proxy, on entend les systèmes qui transfèrent des courriels ou permettent d'autres connexions qui ne sont pas destinées à ces systèmes, ce qui entraîne par exemple l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables et rend possible d'autres abus des systèmes à l'encontre du Client. Pour protéger le Client contre le mauvais usage de l'Equipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar et/ou de tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service et pour prévenir le mauvais usage du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit d'examiner proactivement si le Client prend effectivement des mesures contre l'open relay / open proxy. Mobistar se réserve également le droit de faire bloquer la réception des courriels par ses serveurs, si ces courriels viennent de serveurs qui ne sont pas protégés contre l'open relay, c'est-à-dire des serveurs qui transmettent des courriels qui ne leur sont pas destinés et qui rendent ainsi possible l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables.

7.1.4 Sauf autorisation explicite et écrite préalable de la part de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service, dans son ensemble ou partiellement, de façon directe ou indirecte. Le Client s'engage à utiliser le Service uniquement a des fins personnelles.

7.1.5 Mobistar demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. Il s'engage à la restituer immédiatement à Mobistar à la première demande de celle-ci et, quoi qu'il en soit, en cas de résiliation de la Convention. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la Convention.
Le Client est responsable de tout dommage causé à Mobistar ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM, indépendamment de par qui et dans quel appareil, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Mobistar et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin de la Convention. Les frais de réactivation peuvent être portés en compte du Client.
Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans le modem. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte. En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

7.1.6 Dans le cadre du Protocole de collaboration entre l'ISPA et les autorités judiciaires (pour tout complément d'information sur cet accord, voir : www.ispa.be), le Client a la possibilité de signaler tout site Web dont le contenu serait illégal et qui se trouverait sur le Réseau Mobistar, et ce, par le biais du site Web de Mobistar (www.mobistar.be). Mobistar fera à son tour connaître cette information émanant du Client aux services de police. Le Client peut toutefois contacter directement les services de police par le biais du site Web de la police fédérale (www.polfed.be).

7.2 Responsabilité du Client

7.2.1 Le Client seul est redevable d'une compensation et est seul responsable à l'égard de Mobistar pour l'utilisation du Service.
Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même si une autre personne que lui fait usage du Service. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte de quelque transfert de la Convention que ce soit à un tiers en violation de l'article 11 des présentes Conditions générales.

7.2.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe et de son code d'accès, et s'engage à conserver le caractère confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas les communiquer à un tiers.

7.2.3 En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'une de ces données, le Client doit immédiatement en avertir Mobistar par le biais du numéro de téléphone 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000. Cet avertissement doit être confirmé par écrit.

7.2.4 Le Client est seul responsable de tous les dommages directs et indirects découlant du non-respect de l'une des obligations de la Convention. Le Client doit indemniser Mobistar pour le préjudice ainsi engendré, sous réserve de tous les autres droits et créances de Mobistar.

7.3 Equipement

7.3.1 Pour l'utilisation de l'Equipement, le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et incessible, et ce, pour les objectifs, la durée et dans les limites indiquées dans la Convention et entre autres les articles suivants.

7.3.2 Le Client s'engage à ne pas supprimer les mentions sur l'Equipement qui indiquent que l'Equipement n'est pas la propriété du Client et à veiller à la conservation et au bon état de ces mentions.

7.3.3 Le Client s'engage à ne pas transmettre ou louer l'Equipement, ni en totalité, ni en partie, à des tiers, sauf autorisation expresse de Mobistar.

7.3.4 Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur l'Equipement par des tiers qui ne sont pas reconnus par Mobistar, et à ne pas démonter ni faire démonter l'Equipement ou des éléments qui le composent.

7.3.5 Dès que l'Equipement est livré au Client et aussi longtemps qu'il reste à la disposition du Client, ce dernier est seul responsable de chaque utilisation qui en est faite et des conséquences de cette utilisation ; il est responsable de toute perte, de tout vol ou de toute dégradation de l'Equipement, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts
de l'Equipement non causés par le Client et
de l'usure normale.

7.3.6 Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur l'Equipement, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que l'Equipement n'est pas la propriété du Client et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation.
Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

ARTICLE 8. LOGICIEL

8.1 La mise à disposition au Client du Logiciel permettant d'utiliser le Service est gratuite.

8.2 Le Client s'engage à ne réaliser ni à faire réaliser aucune copie du Logiciel. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique et à ne créer aucun Logiciel dérivé.

8.3 Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, traite des données relatives aux spécifications de son (ses) PC et/ou de son (ses) modem(s) et aux configurations de son (ses) PC. Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, puisse en tout temps mettre à jour une partie ou la totalité de ce même Logiciel, y compris en ligne.

ARTICLE 9. ACHAT, PAIEMENT ET LIVRAISON DU MODEM

9.1 Si le Client achète un modem dans le cadre de la Convention, cet achat fait partie intégrante de la Convention et en constitue un élément.
Le Client obtient la propriété du modem conformément aux conditions liées à son achat et à son utilisation.

9.2 Le Client accepte que le modem acheté à Mobistar ne devienne sa propriété qu'une fois acquittée la totalité du prix d'achat, et que la responsabilité du risque lui est transmise par le simple fait de la livraison, nonobstant les obligations du Client dans le cadre d'une éventuelle renonciation à la Convention.

9.3 La livraison survient soit immédiatement à l'achat du modem dans un point de vente et pour autant que possible, soit dans un délai de 3 à 4 jours ouvrables après la formation de la Convention. Ce délai de livraison est indiqué de bonne foi mais ne constitue, néanmoins, aucune garantie. Un retard de livraison ne peut en aucun cas conduire à l'annulation de la Convention et/ou à un dédommagement.
Si la livraison ne peut immédiatement avoir lieu, Mobistar livre le modem à l'adresse de livraison mentionnée par le Client, le Client contrôle si l'adresse mentionnée sur la liste de colis correspond à celle indiquée sur le bon de livraison ainsi qu'à l'adresse de livraison qu'il a communiquée.
Le Client signe un accusé de réception à la livraison. S'il refuse la livraison pour cause de dégâts visibles et/ou d'irrégularités, il est tenu de le mentionner sur l'accusé de réception. Lorsqu'il signe pour réception du colis, le Client contrôle la livraison à l'aide de la listede colisage apposée sur le colis. Si le nombre ou la nature des articles commandés par le Client ne correspond(ent) pas à ce qui est indiqué sur la liste de colisage ou au contenu du colis, le Client en informe Mobistar dans les 2 jours ouvrables et ce, par le biais du numéro 5000 ou du Service Clientèle de Mobistar. Mobistar communique au Client les modalités de réexpédition.
Les frais de renvoi sont à la charge de Mobistar si le Client satisfait à toutes les conditions de renvoi. Après avoir reçu les articles correspondants, Mobistar met tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible un modem au Client. En cas d'articles manquants, Mobistar met également tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible au Client les articles manquants.
Si, après ouverture des articles qui lui ont été livrés, le Client constate que le modem et/ou les accessoires ne fonctionnent pas, il est tenu d'en avertir immédiatement Mobistar par le biais du numéro 5000 ou du Service Clientèle de Mobistar, après quoi Mobistar aidera le Client à traiter les articles défectueux.
Le Client est tenu d'accepter les livraisons partielles ou étalées.

9.4 Le Client reconnaît que, pour bénéficier des droits liés à la garantie légale telle qu'elle est définie aux articles 1649 bis et suivants du Code civil, il ou elle sera en tout cas tenu(e) de présenter la preuve d'achat et l'accusé de réception.

9.5 Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client et effectue une saisie exécutoire sur le modem dont la propriété n'a pas encore échu au Client entre autres pour non paiement intégral, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet appareil est la propriété de Mobistar. Si le tiers refuse la mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

ARTICLE 10. PRIX, FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

10.1 Si, dans le cadre de la Convention, le Client s'abonne non seulement au Service mais achète également un modem, le prix du modem sera immédiatement dû et porté en compte.
Le Client acceptera, le cas échéant, que le paiement du modem intervienne par la première facture ou par carte de crédit et au moyen du numéro de carte de crédit communiqué par le Client à Mobistar.

10.2 Le prix du Service est distinct du prix d'éventuelles Options mises à disposition et diffère selon la formule tarifaire proposée par Mobistar et choisie par le Client. Les prix ne sont pas seulement communiqués au Client à la conclusion de la Convention, le Client peut aussi obtenir des informations à cet égard à tout moment pendant l'exécution de la Convention par le biais de différents canaux (entre autres le Service Clientèle ou le site web de Mobistar).

10.3 La facturation du Service intervient conformément aux dispositions des articles 6.3.5 et 6.3.6 des présentes Conditions générales.

10.4 Si, avant la conclusion de la Convention, le Client recevait déjà une facture de Mobistar sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats avec Mobistar, il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être éventuellement intégré dans la facture en vertu de cet(ces) autre(s) contrat(s).
Inversement, si, après la conclusion de la Convention, le Client souscrit un ou plusieurs autres contrats avec Mobistar, il se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de cet(s) autre(s) contrat(s) de téléphonie mobile avec Mobistar puisse être intégré dans la facture envoyée sur la base de la Convention.

10.5 Chaque mois, Mobistar envoie une facture au Client qui, outre les mentions prescrites par la loi, contient les éléments suivants :
- le prix d'achat unique éventuel du modem
- les éventuels frais d'activation
- le montant mensuel relatif à la fourniture du Service, les montants sur la base d'unités de temps et/ou d'utilisation, de même que le montant mensuel pour les Options éventuelles ;
- les frais éventuels d'utilisation du Service hors de Belgique
- les montants éventuels calculés au prorata et découlant d'inscriptions à d'autres Services et/ou Options au cours de la période précédente ;
- les montants éventuels calculés au prorata sur la première facture
- tous les autres coûts et crédits à assumer par le Client.

10.6 Les frais mensuels fixes pour la fourniture du Service et des Options éventuelles sont facturés dès le début de la période de facturation en question et ce, contrairement aux montants supplémentaires variables pour la fourniture du Service, lesquels sont déterminés sur la base d'unités de temps et/ou d'unités d'utilisation, tels que les montants dus en raison du dépassement du volume inclus. Ceux-ci sont facturés à la fin de la période de facturation en question.

10.7 Sur son site web www.mobistar.be, Mobistar met à la disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer.

10.8 Mobistar s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

10.9 Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clientèle de Mobistar, à l'adresse stipulée à l'article 17 des présentes Conditions générales et ce, dans les trois mois suivant la date de l'établissement de la facture concernée. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant de ladite facture. L'introduction d'une plainte ne dispense pas le Client de l'obligation de payer la partie de la facture qui ne fait pas l'objet d'une contestation. Les enregistrements de taxation qui font office de base pour la facturation et qui sont stockés par Mobistar priment sur toute autre preuve, y compris celle du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

10.10 A moins qu'un délai de paiement plus long soit mentionné sur la facture, les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours. Si un autre délai de paiement a été convenu contractuellement et si la faillite du Client est demandée, ou en cas d'insolvabilité notoire, d'une grève des paiements ou d'une incapacité manifeste du Client, Mobistar a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

10.11 Si, préalablement à la formation de la Convention, le Client recevait déjà une facture de la part de Mobistar sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats avec Mobistar, il marque son accord avec le faitque le délai de paiement et la méthode de paiement tels que mentionnés sur cette facture restent d'application dans le cadre de la facturation du Service et d'éventuelles Options, et pour autant qu'ils puissent être réglés au moyen d'une facture unique.

10.12 Les factures sont réglées :

- par virement bancaire au moyen d'un formulaire de virement annexé à la facture, sans que des modifications soient apportées aux données complétées par Mobistar
- par domiciliation
- par domiciliation bancaire : Il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via votre facture qui pourrait vous être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive.
- par domiciliation sur carte de crédit Visa, Eurocard, MasterCard, American Express. Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par Mobistar
- par paiement comptant à Mobistar, Sirius Shop, 3 Avenue du Bourget, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

10.13 En cas de non-réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Mobistar, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

10.14 L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit. La facture sera automatiquement, et sans rappel de la part de Mobistar, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, qu'il soit incontesté ou injustement contesté, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme de la Convention et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

10.15 Tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice aux possibilités offertes par les articles 13 et 14 des présentes Conditions générales. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturationde frais administratifs.

10.16 Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable.

ARTICLE 11. TRANSFERT DU CONTRAT OU DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

11.1 Par Mobistar

Mobistar a le droit de transmettre tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation à cet égard. Le transfert ne peut toutefois entraîner une diminution des garanties octroyées au Client. Le Client peut résilier le Contrat transféré dans les 15 jours suivant la communication du transfert, par tous moyens écrits adressés au repreneur.

11.2 Par le Client

Le Client ne peut transférer ses droits et obligations contractuels - en tout ou en partie - à un tiers que moyennant l'autorisation de Mobistar et après la signature par le Client et le repreneur du formulaire de transfert de Mobistar. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales du Service et les tarifs en vigueur.

ARTICLE 12. SUSPENSION DE LA CONVENTION

12.1 Par Mobistar

12.1.1 Mobistar peut immédiatement suspendre la fourniture du Service - en tout ou en partie - sans mise en demeure et après en avoir informé le Client dans la mesure du possible et par tous les moyens appropriés dans chacun des cas suivants :

- le non-paiement ou le paiement incomplet d'un montant facturé à la date d'échéance suite à une mise en demeure écrite de la part de Mobistar prévoyant un délai de régularisation d'une semaine, sauf contestation justifiée du montant facturé par le Client
- en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, en tant que mesure préventive
- si Mobistar constate que l'Equipement et/ou le modem et/ou tout autre matériel permettant l'accès au Service n'est pas protégé contre l'open relay / open proxy ou constate qu'un système open relay ou open proxy provoque des dommages au Réseau Mobistar et/ou au Service
- le Client ne respecte pas les obligations contractuelles découlant des présentes Conditions générales
- il existe des preuves ou des indices de fraude ou d'usage anormal
- il est question d'un cas de force majeure et de raisons qui ont trait à l'exploitation technique du Réseau Mobistar ; le Client est, dans la mesure du possible, mis au courant d'une telle suspension, à l'aide de tous les moyens adéquats ; Mobistar met tout en œuvre pour limiter les pannes autant que possible et y remédier
- le Client ne respecte pas ses obligations telles que spécifiées dans un ou plusieurs autres contrats avec Mobistar.

12.1.2 Mobistar n'imputerat aucun frais de suspension au Client. Le Client doit néanmoins continuer de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par la Convention. La Convention peut être automatiquement résilié un mois après la date du début de la suspension.

12.1.3 Si le Service est suspendu par Mobistar, la date finale de la durée de la Convention sera déplacée d'une durée équivalente à la durée de la suspension.

12.2 Par le Client

12.2.1 Le Client peut demander une suspension de la Convention, quelle qu'en soit la raison, pour une durée ne pouvant excéder une période de trois mois par an. Cette période ne peut être prolongée. Après maximum trois mois, l'exécution de la Convention est automatiquement réactivée. Des frais de réactivation pourront être facturés au Client (d'un montant de 18 euros).

12.2.2 La date finale de la durée fixe de la Convention est, dans ces cas, prolongée de la durée de la suspension.

12.2.3 La suspension de la Convention entraîne de plein droit la suspension des Options afférentes.

ARTICLE 13. RÉSILIATION

13.1 Conséquences pour l'Equipement.

Lors de la résiliation de la Convention, le Client est tenu de rendre l'Equipement, à l'exception du moment que le Client a acheté, en parfait état à Mobistar dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation de la Convention. Le Client accepte que les coûts de réexpédition soient à sa charge

13.2 Par Mobistar

13.2.1 Mobistar peut résilier immédiatement la Convention à la fin de la durée de la Convention, moyennant un préavis d'un mois. Après la fin de la durée de la Convention, Mobistar peut résilier à tout moment la Convention.
13.2.2 Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours suivant la suspension du Service par Mobistar, Mobistar a le droit de mettre fin immédiatement à la Convention, par écrit, sans préavis, ni indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part.
13.2.3 Mobistar peut également résilier la Convention immédiatement, par envoi d'un courrier recommandé adressé au Client, sans préavis, indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part, si :

- le Client ou son mandataire a donné des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion de la Convention
- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées
- le Client utilise le Service en contravention de dispositions légales ou réglementaires, de l'ordre public ou des bonnes mœurs ou pour des activités telles que décrites aux articles 7.1.1 et 7.1.2 des présentes Conditions générales
- pour toute violation de la Convention qui justifierait cette résiliation.

13.2.4 Mobistar peut annuler immédiatement et de plein droit la Convention en cas de faillite, de tutelle judiciaire, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client sans indemnité de rupture et/ou dédommagement de Mobistar.
13.2.5 La résiliation faisant suite aux articles précédents donne lieu à la facturation au Client des indemnités prévues à l'article 13.3.1. Cette imputation ne porte pas préjudice au droit de Mobistar de réclamer l'indemnisation par le Client des dommages subis.
13.2.6 La Convention prend fin au moment où expirent les licences d'exploitation accordées par les autorités belges à Mobistar sans indemnité de rupture et/ou dédommagement de Mobistar.

13.3 Par le Client

13.3.1 Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée à tout moment par tous moyens écrits. Dans le cas d'un contrat à durée déterminée uniquement, le Client est redevable à Mobistar d'une indemnité de résiliation s'il met fin à son Contrat avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'activation du service. Cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du contrat et des éventuelles options contractuellement définies, à l'exclusion de toute promotion, à échoir jusqu'à l'expiration de cette période de 6 mois.

ARTICLE 14. CONSÉQUENCES DE LA SUSPENSION OU DE LA RÉSILIATION

14.1 La suspension du Service entraîne de plein droit la suspension des Options qui y sont liées.

14.2 La résiliation de la Convention entraîne de plein droit l'arrêt du Service qui en est l'objet et des Options qui y sont liées.

14.3 La suspension ou la résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants dus.

14.4 La résiliation de la Convention pour cause de défaut de paiement du Client implique la résiliation d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar et inversement, pour autant que le Service ainsi que les services de ces autres contrats de téléphonie mobile soient facturés par le biais de la même facture.

ARTICLE 15. NON-RENONCEMENT

Le fait que l'une des parties, à un moment déterminé, néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions de la Convention ne peut en aucun cas être interprété comme un renoncement aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger ultérieurement le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition de la Convention.

ARTICLE 16. NULLITÉ

La nullité ou l'impossibilité d'appliquer ou d'invoquer une clause de la Convention ne préjuge en rien de la validité ou de la possibilité d'appliquer ou d'invoquer les autres dispositions de la Convention, à moins que cette clause soit essentielle à la Convention.

ARTICLE 17. PLAINTES ET LITIGES

17.1 Règlement à l'amiable

17.1.1 En cas de plaintes, le Client s'adresse au service clientèle de Mobistar :
Mobistar S.A.
Boîte postale 950
1140 Bruxelles
Tél. : 02 745 95 00 ou gratuitement avec votre gsm Mobistar : 5000
Fax : 0800 95 95 6
17.1.2 Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du service clientèle de Mobistar, il peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications qui a été créé par les instances compétentes et avec lequel Mobistar a conclu un accord.
Service de médiation pour les Télécommunications :
Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 06 06
Fax : 02 219 77 88
Mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Web : www.mediateurtelecom.be

17.2 Règlement judiciaire

Toute contestation portant sur l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne peut être réglée entre Mobistar et le Client sera de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

17.3 Droit applicable

Toutes les dispositions du Contrat sont régies par le droit belge.

Cypres

E.R. Luc Latour, Mobistar SA, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles